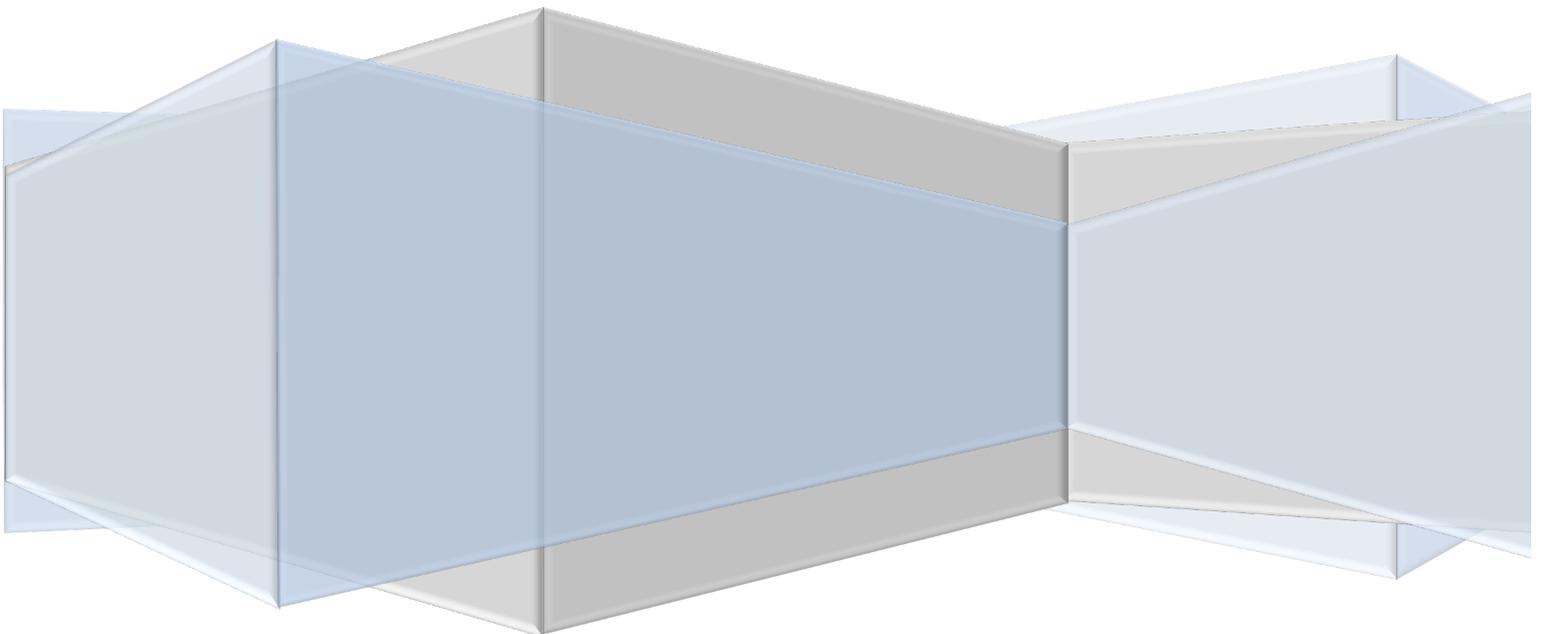




## ***Manual de Usuario Tickets***



# Manual de Usuario Tickets

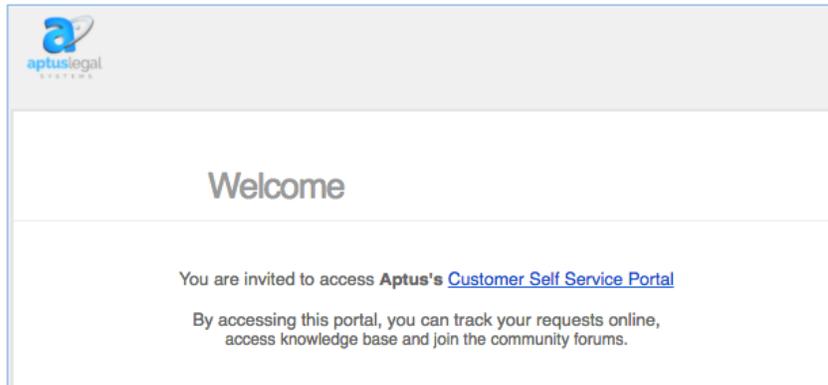
## Aptus Legal Systems

- Invitación al portal
- Registro
- Contenido de la página
  - ❖ Home
  - ❖ My Area
  - ❖ Submit a Ticket
  - ❖ Contact Name
  - ❖ Email
  - ❖ Subject
  - ❖ Description
  - ❖ Product Name
  - ❖ Priority
  - ❖ Classifications
  - ❖ Attachment
- Creación de un ticket
- Knowledge Base
- Community
- Cerrar sesión / cambio de password
- Acceso directo al portal
- Ingreso
- Calificación del servicio
- Notas generales

El Portal de Tickets es un sistema que Aptus Legal Systems pone a disposición de sus clientes como único punto de contacto para todas las solicitudes entrantes

### INGRESO POR PRIMERA VEZ AL PORTAL DE TICKETS

- ✓ Recibirá un email invitándolo a ingresar al portal de tickets



- ✓ Deberá aceptar la invitación dando clic en el botón

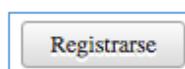


- ✓ Abrirá una ventana donde podrá visualizar el ingreso al portal, aquí es necesario que cree su nuevo password con el cual podrá seguir autenticándose cada vez que lo desee.

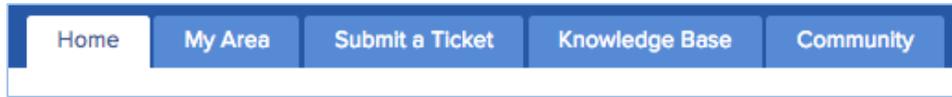


Es importante que recuerde que **su correo** será su **usuario**

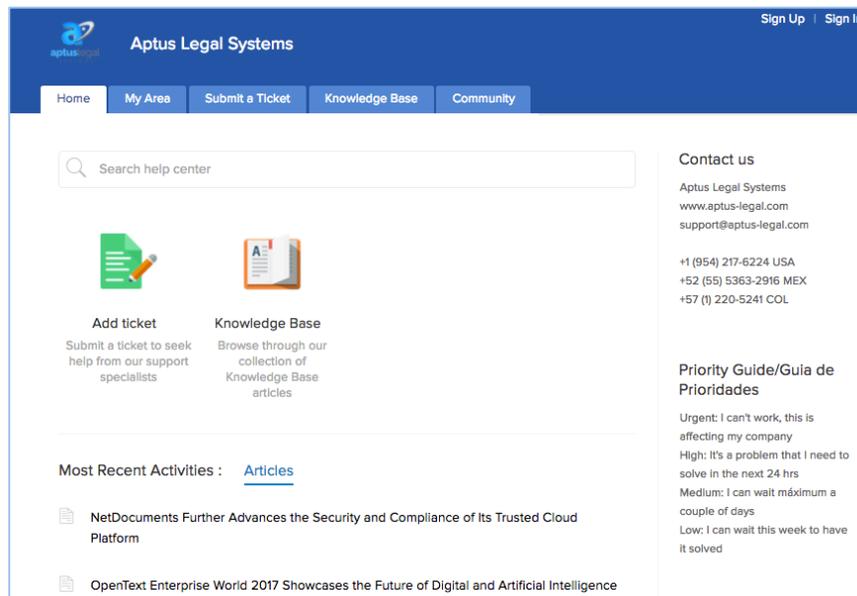
Y debe finalizar el registro dando clic sobre el botón



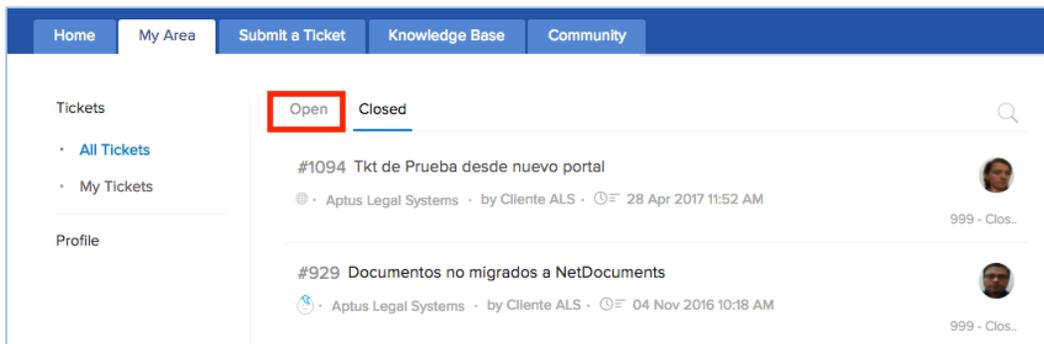
Una vez haya ingresado al portal de tickets verá las 5 principales pestañas las cuales se detallan a continuación:



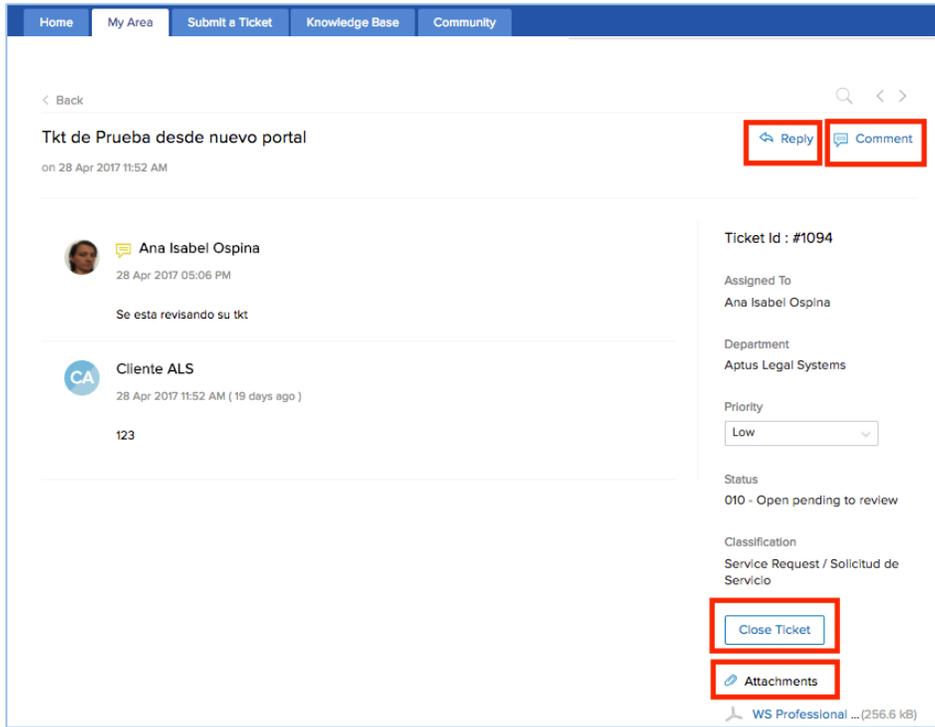
4.1. Home: Página de resumen donde podrá encontrar los accesos directos a las demás pestañas e información de los artículos publicados



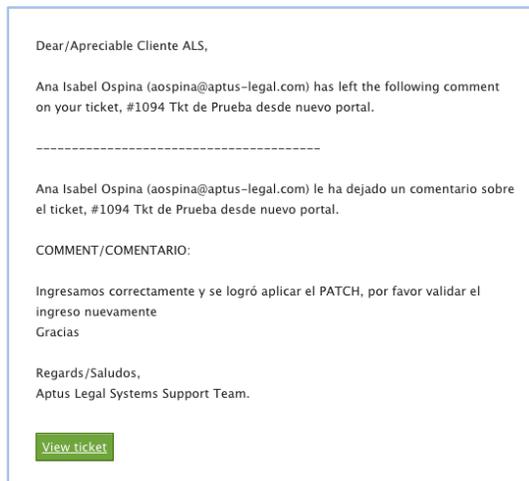
4.2 My Area: Página donde podrá ver todos los tickets que ha creado y la información de cada uno de ellos, puede rastrear el progreso de sus solicitudes, estos están agrupados por tickets en estado Open y Closed



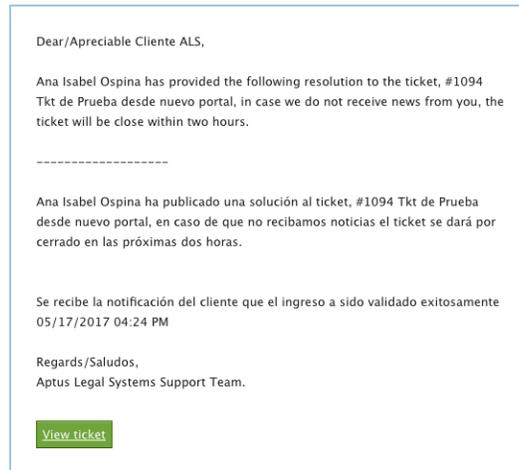
Una vez ingrese a uno de sus tickets, podrá ver la información general o monitorearlo, además acciones como dar respuesta o realizar comentarios o si este dispone de archivos adjuntos lo podrá abrir y si lo considera puede cerrar su ticket



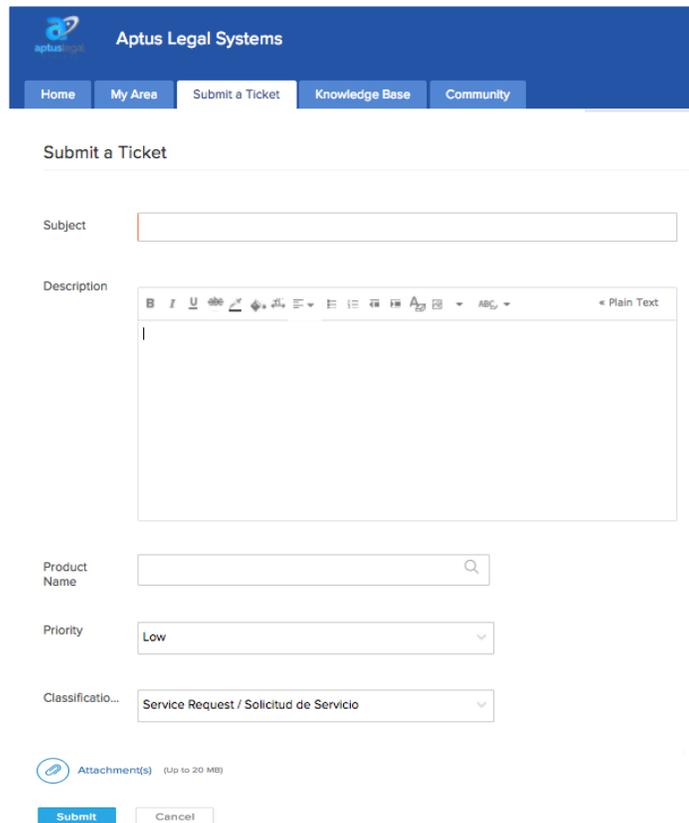
Si el agente que lo está atendiendo ha creado un comentario nuevo, recibirá una notificación al correo y también podrá ser visualizada en My Area



Si el agente ha creado una solución (resolución) recibirá una notificación al correo así:



**4.3. Submit a Ticket:** En esta página podrá realizar la creación de nuevos tickets, se explican cada uno de sus campos así:



**Aptus Legal Systems**

Home My Area **Submit a Ticket** Knowledge Base Community

Submit a Ticket

Subject

Description

Product Name

Priority

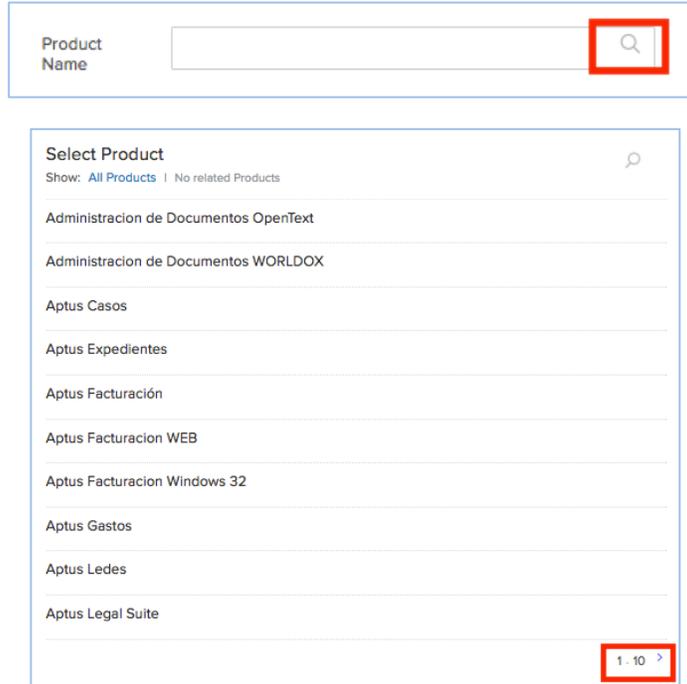
Classificatio...

Attachment(s) (Up to 20 MB)

**Subjet:** Descripción breve y resumida a manera de título de la situación que desea reportar

**Description:** Explicar de manera clara lo que ocurre, toda la información que aquí se ingrese será de mucha utilidad para una respuesta más óptima, se debe ser muy explícito.

**Product Name:** Ingresando en el botón de la lupa se abrirá una nueva ventana donde mostrará la lista de productos, debe seleccionar el que corresponda con su producto del ticket que está creando



Product Name  

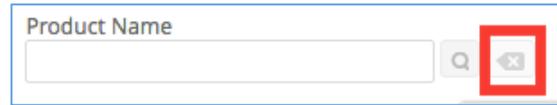
Select Product 

Show: [All Products](#) | No related Products

- Administracion de Documentos OpenText
- Administracion de Documentos WORLDOX
- Aptus Casos
- Aptus Expedientes
- Aptus Facturación
- Aptus Facturacion WEB
- Aptus Facturacion Windows 32
- Aptus Gastos
- Aptus Ledes
- Aptus Legal Suite

1 - 10 >

Si el producto seleccionado no era lo puede borrar bien sea con la tecla delete de su teclado o con el botón



**Priority:** De la lista debe seleccionar el que considere.



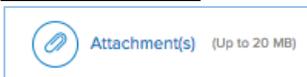
Es importante tener en cuenta los conceptos así:

- LOW: Puedo esperar esta semana hasta que sea resuelto
- MEDIUM: Puedo esperar máximo un par de días
- HIGH: Es un problema que necesito sea resuelto en las próximas 24 horas
- URGENT: No puedo trabajar, está afectando la compañía

**Classifications:** De la lista desplegable debe seleccionar el que considere



**Attachment:** Archivos adjuntos no superiores a un tamaño de 20 MB, ingresar en el botón



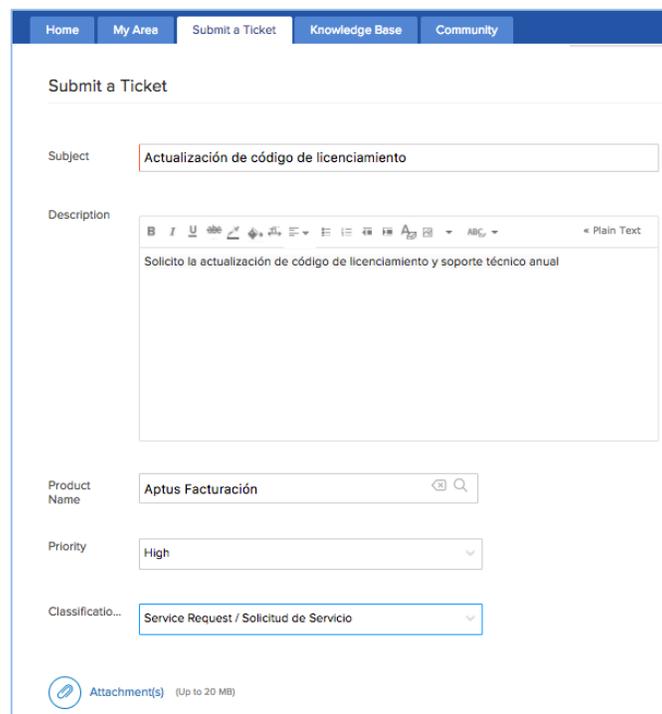
el cual abrirá el directorio de su computador para que pueda buscar el archivo que desee adjuntar.

Se recomienda adjuntar las imágenes donde si es el caso de un error se pueda visualizar de manera completa y clara.

Por último en el proceso de creación de tickets el usuario debe guardar el registro dando clic en el botón



A continuación encontrarán un ejemplo de una creación de ticket

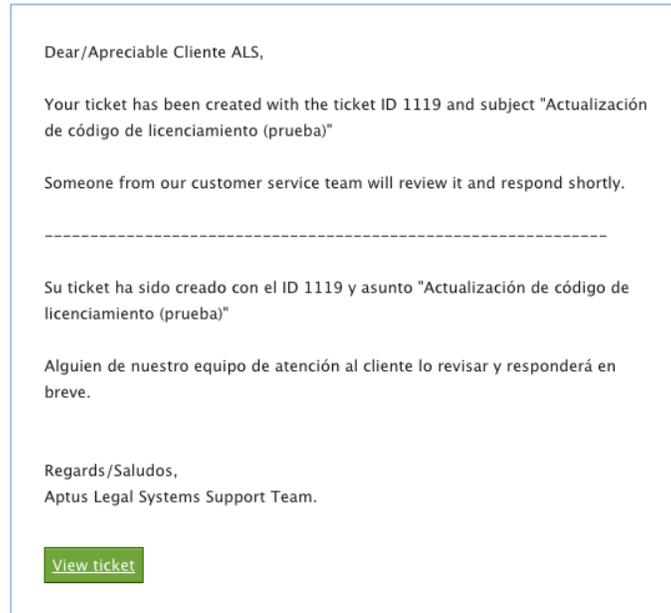


The screenshot shows the 'Submit a Ticket' form with the following fields and values:

- Subject:** Actualización de código de licenciamiento
- Description:** Solicito la actualización de código de licenciamiento y soporte técnico anual
- Product Name:** Aptus Facturación
- Priority:** High
- Classificatio...:** Service Request / Solicitud de Servicio

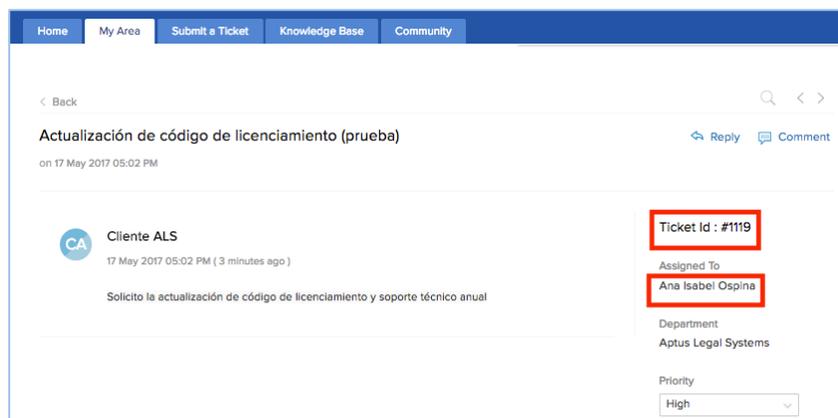
At the bottom, there is an attachment icon and the text 'Attachment(s) (Up to 20 MB)'.

Una vez el ticket es creado y guardado el sistema le enviará un correo con la notificación así:

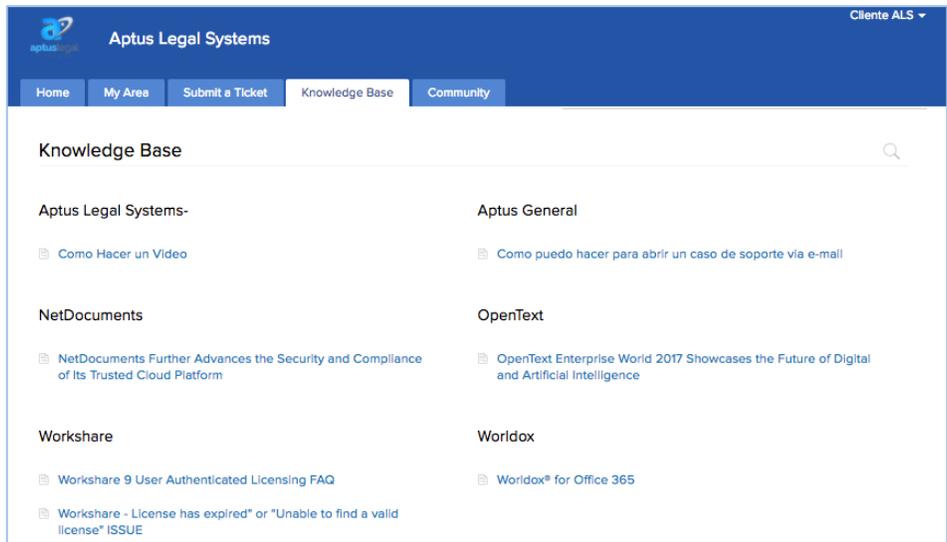


Y desde el botón View ticket del correo puede ingresar al portal

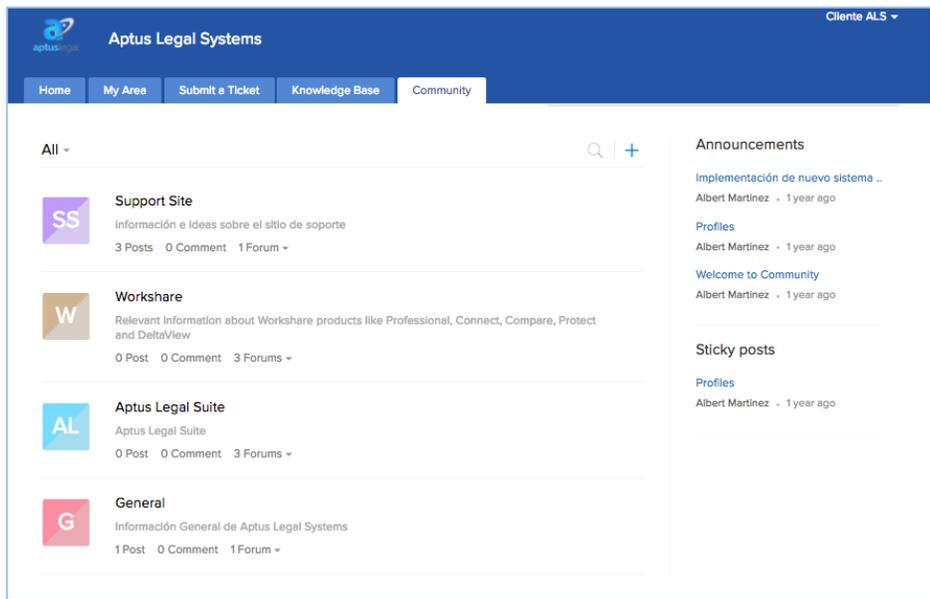
También al momento de la creación y el guardado correcto del ticket en el portal el sistema abrirá la pestaña My Area donde podrá visualizar los datos del Ticket ID que el sistema le asignó, la persona a quien le fue asignado el ticket entre otros.



**4.4. Knowledge Base:** Base de datos del conocimiento, podrá consultar los artículos publicados y sus archivos adjuntos si los tuvieran



4.5. *Community*: Herramienta de construcción de comunidad para tratar temas de nuevas ideas, preguntas, problemas y discusiones. Foros

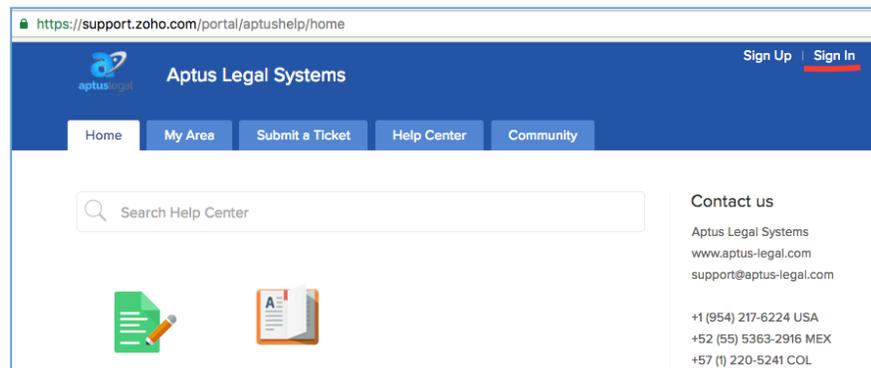


✓ En la parte superior de la pantalla donde visualiza su correo puede desplegar la ventana tanto para realizar el cierre de sesión desde el botón Logout como el cambio de password cuando lo desee

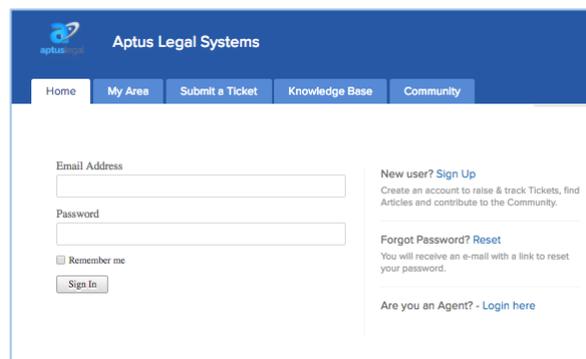


✓ El acceso directo al portal es:

<https://deskportal.zoho.com/portal/aptushelp/home>

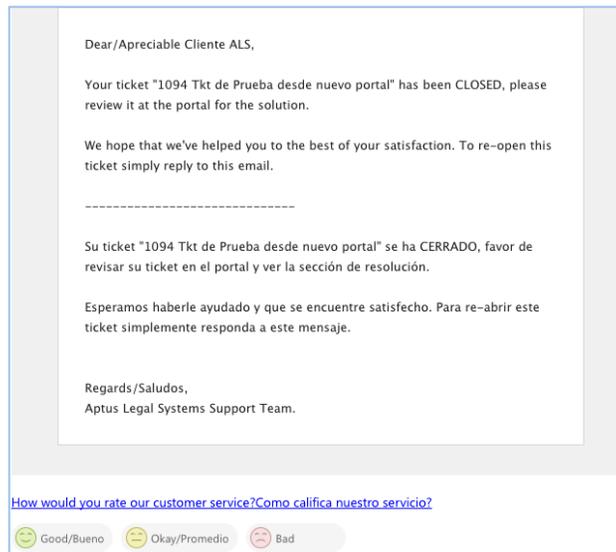


Una vez ingrese debe dirigirse a la parte superior Sign In donde le abrirá una ventana para el ingreso de su email y password creado previamente



**Calificación del Ticket:** Cuando el ticket es cerrado, recibirá una notificación al correo y en su parte inferior podrá calificar el servicio recibido dando clic a una de las tres opciones (caritas):

- Good/Bueno
- Ok/Promedio
- Bad



Dear/Apreciable Cliente ALS,

Your ticket "1094 Tkt de Prueba desde nuevo portal" has been CLOSED, please review it at the portal for the solution.

We hope that we've helped you to the best of your satisfaction. To re-open this ticket simply reply to this email.

-----

Su ticket "1094 Tkt de Prueba desde nuevo portal" se ha CERRADO, favor de revisar su ticket en el portal y ver la sección de resolución.

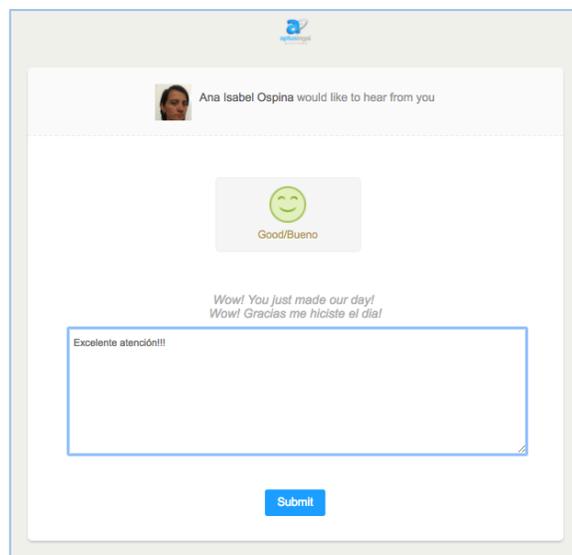
Esperamos haberle ayudado y que se encuentre satisfecho. Para re-abrir este ticket simplemente responda a este mensaje.

Regards/Saludos,  
Aptus Legal Systems Support Team.

[How would you rate our customer service? Como califica nuestro servicio?](#)

Good/Bueno  Okay/Promedio  Bad

Una vez seleccionada una opción de calificación el sistema abrirá una nueva ventana donde si lo desea podrá incluir una narrativa que desee dirigir a la persona que lo atendió





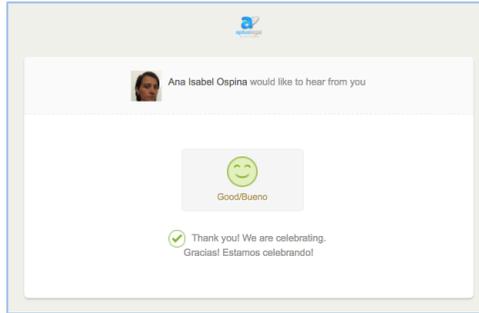
 Ana Isabel Ospina would like to hear from you

Good/Bueno

*Wow! You just made our day!*  
*Wow! Gracias me hiciste el día!*

Excelente atención!!!

Finaliza el proceso de calificación dando clic en el botón Submit



✓ **NOTAS GENERALES:**

- En caso de no tener el correo de invitación al portal nos lo puede hacer saber para generarle el reenvío
- La persona encargada de la asignación de tickets por parte de ALS podrá cambiar los parámetros asignados por el cliente si así lo considera